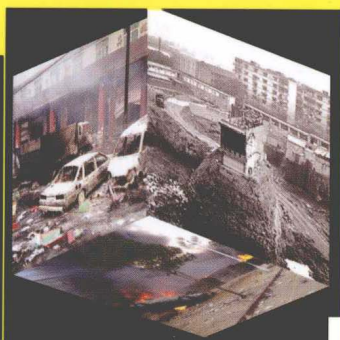
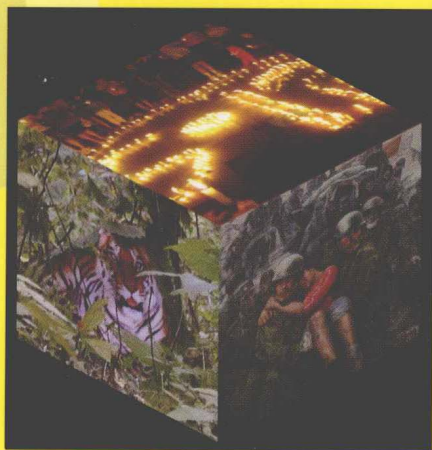


应对突发公共事件 国际传媒处置实证分析

Media Management
for Public Emergencies:

翟 峥 吴 浩 主编



世界知识出版社

应对突发公共事件：国际传媒处置实证分析

Media Management for Public Emergencies: Cases and Reflections

翟 峥 吴 浩 主编



世界知识出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

应对突发公共事件：国际传媒处置实证分析 / 翟峥，吴浩主编.

—北京：世界知识出版社，2012.2

ISBN 978-7-5012-4220-7

I. ①应… II. ①翟…②吴… III. ①传播媒介—应用—紧急事件—公共管理—研究—中国 IV. ①D63 ②G206.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 006490 号

书 名	应对突发公共事件：国际传媒处置实证分析 Yingdui Tufa Gonggong Shijian: Guoji Chuanmei Chuzhi Shizheng Fenxi
主 编	翟 峥 吴 浩
责任编辑	柏 英
责任出版	刘 喆
出版发行	世界知识出版社
地址邮编	北京市东城区干面胡同 51 号 (100010)
投稿信箱	guojiwenti@yahoo.com.cn
印 刷	北京京科印刷有限公司
经 销	新华书店
开本印张	720×1020 毫米 1/16 14¼ 印张
字 数	154 千
版次印次	2012 年 2 月第一版 2012 年 2 月第一次印刷
标准书号	ISBN 978-7-5012-4220-7
定 价	29.00 元

版权所有 侵权必究

前 言

改革开放 30 年来，中国政治、经济、文化、社会建设全面发展，综合国力不断提高，国际地位和影响力日益增强。中国正以前所未有的广度和深度，全面参与到国际事务中。但是，在一些发达国家的媒体上，中国的形象并不尽如人意，中国在现代化进程中在政治、经济、社会、文化等领域出现的问题不时被片面、夸张地报道，这不仅伤害了中国人民的感情，也无益于国际社会正确认识中国。

• I •

中国外交部副部长、时任中国驻英国大使傅莹女士在 2008 年奥运火炬伦敦传递受阻后，专门写文章反思，“挡在中国与世界之间的这堵墙太厚重了”，“为什么在涉及中国的问题上，一些媒体一概而论的随意批评能够被西方公众不加思考地接受？为什么没有人质疑，这样的批评到底涉及哪些具体问题，确切情况如何？为什么一些报道，包括数字，能够在毫无事实依据的情况下连日登载在新闻里面？”新加坡内阁资政李光耀也曾指出：“中国和西方之间存有一道令人感到悲哀的理解鸿沟。”

中国要走向世界、与国际体制接轨，就无法绕过西方话语体系下的国际传媒。怎样打开横亘在中国和世界之间那堵“厚重”的“墙”，如何消弭中国和西方的“理解鸿沟”，这是摆在我们面前的一个无法逃避、必须正视、急需认真思考和回答的

问题。要破解这个难题，更好地应对国际传媒的挑战，需要我们对一连串问题做出科学的解答：西方媒体赖以生存的政治环境及其新闻价值理念是什么？西方国家媒体与中国媒体有何区别？西方政府在利用传媒宣传自己、消除负面影响方面有何经验教训？针对当前的国际环境，我们应当采取怎样的措施，让世界更加真实地了解和平发展中的中国，更清晰地听到中国的声音？应当如何更加娴熟自如地在国际舞台上表达和展示自己？应当如何引领对中国主题的国际报道，提升中国的国际形象？

· II ·

尽管全球化大潮之下，“世界是平的”，^①但国际局势依然波谲云诡，实现中华民族伟大复兴的事业也面临国际媒体危机的潜在挑战。为了积极地应对这样的挑战，我们必须从战略的高度来思考，做到有的放矢。具体来说，我们需要采取更为务实和灵活的策略面对国内外媒体及其受众，积极开展媒体公关和公共外交，正视和恰当处置突发公共事件中的国际传媒危机，消除负面影响，掌握涉华国际舆论的主动权，有效化解西方媒体和民众对中国的误解和敌意，从而真正提高文化“软实力”，塑造正面积极的国家形象。

有鉴于此，北京外国语大学、凤凰卫视欧洲台和英国华誉传媒有限公司从2008年起开始推出“战略传播高级课程”，旨在对政府机关和企事业单位涉外机构的高层领导和专业人员进行强化培训，帮助学员提高外语水平和沟通能力，拓宽国际视野，培养对国际舆论的敏感性和跨文化交流意识，熟悉西方媒

① 美国学者托马斯·费里德曼在其专著《世界是平的》中论述了全球一体化的大趋势。

体在中国主题报道中的立场和套路，增强应对能力。为了总结“战略传播高级课程”的培训经验，进一步加强对突发公共事件国际传媒处置的个案研究，增强相关涉外机构传媒处置能力和公共危机管理能力，北京外国语大学战略传播研究中心编写了《应对突发公共事件：国际传媒处置实证分析》一书。

该书选取了近年来中国政治、经济、社会、文化发展中的八个热点事件进行个案研究，在追踪其来龙去脉的过程中，高度关注国内外媒体特别是西方媒体对这些热点事件的报道视角和切入方向，深入剖析中国有关部门应对媒体挑战的表现，并从传媒处置的角度分别对这些个案进行了得失分析和经验总结。

本书是几位作者精诚合作的产物。翟峥、吴浩两位主编负责选题策划、项目管理以及统稿工作。刘阳、郭颂撰写了第一和第二章。张紫瑞、江航撰写了第三和第四章。郑阳鹏、孙萌撰写了第五和第七章。熊寥、傅琦撰写了第六和第八章。刘阳撰写了结语，并在全书统稿方面做了大量工作。

· III ·

翟 峥 吴 浩

2011年10月

目 录

第一章 鹤兴路 17 号的官商民角力——重庆拆迁纠纷中的政府公关 / 1

2007 年重庆“最牛钉子户”拆迁案引起全中国乃至国际关注。重庆地方政府在此次公关危机中化被动为主动，及时转变公关策略，积极应对各方媒体，成功树立了合法合理、灵活有效、有机团结的公关团体榜样。

• IV •

第二章 “毒”玩具召回风波——美泰危机的政府公关 / 27

2007 年美国美泰公司连续四次召回中国厂商生产的玩具，对中国玩具制造业甚至整个“中国制造”的形象带来很大的负面影响。面对美泰公司积极有效的公关应对措施，中国政府显得迟缓被动，缺乏必要的公关意识，暴露出不少问题。

第三章 “正龙拍虎”的双簧闹剧——华南虎照片事件的政府公关 / 53

2008 年轰动中国的“华南虎照片”事件体现了中国公民逐渐增强的民主监督意识，同时暴露出相关政府部门公信力和公关应对能力的欠

缺。面对公众和媒体的质疑，政府应当如何正面应对，值得深思。

第四章 北京奥运会前夜的湿闷——拉萨“3·14”打砸抢烧严重暴力事件的政府公关 / 77

2008年北京奥运会前夕在西藏拉萨爆发的“3·14”事件对中国政府提出了一次严峻的公关考验。面对巨大的国际舆论压力，中国政府及时利用多方渠道，成功化解了危机。同时，中国网民和海外的中国留学生自发团结起来反击西方媒体的偏激指责和不实报道，体现了民间力量在外交上的重要补充作用。

• V •

第五章 百年圆梦的痛与思——奥运火炬境外传递受阻期间的政府公关 / 101

2008年北京奥运火炬在境外的传递多次受阻，由此引发的一系列事件将中国政府推上了风口浪尖。面对西方媒体的不公报道，中国政府巧妙运用民间舆论，善意引导民众高涨的爱国情绪，成功地缓解了国际舆论的压力，为未来处理类似事件提供了可资借鉴的思路。另一方面，这次危机暴露出来的跨文化传播中的一些误解，也提醒我们应当更加重视媒体外交中的文化心理。

第六章 十万万人同一哭——“5·12”地震中的政府公关 / 127

2008年“5·12”汶川地震中中国政府的举措堪称近年来最成功的一次公共危机管理。中国政府及时高效的救援行动、妥善全面的灾后重建、公开透明的信息发布和积极主动的寻求合作，赢得了国际媒体的高度赞誉。尤其是以温家宝总理为代表的高层领导人在危机处置过程中的上佳表现，改变了西方媒体对中国领导人的一贯评价，成功树立了新一代领导人的良好形象，增强了国际社会对中国的信心。

· VI · 第七章 一场收复民心的战役——瓮安“6·28”事件的政府公关 / 157

2008年贵州省瓮安县“6·28”事件的起因并不复杂，但由于县政府应对不当，在媒体的推波助澜下愈演愈烈，升级为全国性新闻事件。幸亏省政府及时介入，最终扭转了局势。政府在对待民众和媒体时的策略转变以及开诚布公、实事求是的积极态度，有助于民心的收复，树立了政府危机公关的成功案例，也充分体现了政府更加开放的新面貌。

第八章 “抢救”奥帆赛——青岛浒苔事件的政府公关 / 185

2008年北京奥运会前夕爆发的青岛浒苔事件，在国际媒体的渲染下成为攻击北京奥运会和中国环境污染的最佳借口。青岛市政府及时调整

新闻策略，采取积极有效的应对措施，解决了浒苔危机，赢得了外媒的好评。尤其值得一提的是，青岛市政府在此次危机公关中表现出的公开、创意和幽默，使世界意识到中国的巨大转变，看到一个更加开放、更加自信的中国。

第九章 结 语 / 207

随着中国综合国力的提升和对外开放的加深，中国政府越来越重视危机公关和国际话语权的争夺。本书列举的 2007 年至 2008 年的八个危机公关案例虽然已经过去几年了，但它们具有较强的代表性。通过对其成败得失的分析，我们可以获得不少启示：政府应当努力提高危机公关的意识，重视短时间内信息的有效传播，同时要警惕危机事件处理中的“公关万能”误区。

第一章 鹤兴路 17 号的官商民角力

重庆拆迁纠纷中的政府公关

引 子

2007 年 3 月 21 日下午，重庆拆迁户杨武突然登上自己祖屋的房顶，高扬五星红旗，打开写有“公民的合法的私有财产不受侵犯!!!”的横幅，并将之悬挂在屋顶，然后扬拳怒斥楼下的保安：“你敢上来，我就把你打下去。”这一切的缘由是，当日拆迁户杨武、吴苹夫妇驱车来至祖屋所在的工地，赫然发现原来尚能勉强凭借入楼的斜坡被机器挖去，杨武怒而攀爬进屋，才有了刚才这颇为戏剧性的一幕。在此前两天的 3 月 19 日，重庆市九龙坡区法院组织杨氏夫妇、区房管局和开发商召开了听证会，当庭裁定杨氏夫妇必须于 22 日晚 24 时前自动离开祖屋，杨武入屋的时段正是法院裁定自动搬迁期限前的最后一个下午。据当地媒体报道，时年 51 岁的男户主杨武 20 年前曾是渝州武术散打搏击赛 75 公斤级冠军，入屋当晚正欲挑战俄罗斯“散手王”穆斯里斯，可见勇猛不减当年。而他的妻子吴苹则被媒体描述为“徐娘半老，风韵犹存”，她多年经商，又熟识法律法规，口齿伶俐，尤其适合出镜。此后，杨武在祖屋中一呆就是 11 天，直至条件谈妥、楼房被拆，而在这 11 天中，吴苹则每天下午都准时来到祖屋所在工地，回答记者提问，俨然一副“新闻发言人”做派。

事实上，在杨武入屋之前，杨氏夫妇已就拆迁补偿问题与开发商展开了长达三年的“拉锯战”。三年间，当事双方谈判达 40 余次，却迟迟无法谈拢，随着周围楼房一一被拆，“杨家楼”渐成“孤岛”。这才有了广为人知的那张照片：在十米深

坑的楼盘地基正中，矗立着一座孤零零的两层楼房，如苍茫大海中的一座孤岛。随着网民的参与，“孤岛照”以几何速度被下载、复制、传播，加以吴苹和杨武一文一武、颇具戏剧性的配合，中外媒体和网民热情日涨，围观群众和各路媒体时常出没“孤岛”周围。这起纠纷的影响也从小到大，从地方性事件演变成举国关注的新闻，甚至国际知名媒体也争相参与报道。

所有热切关注的背景是：在孤岛照上传到网络的同年3月，旨在保护私人合法财产的《物权法》刚在中国全国人大通过，尽管依据规定它需待到2007年10月1日后方能生效，但全球媒体和国人都把此次重庆拆迁事件当做该法能否产生实质作用的“试金石”，并称之为“《物权法》维权第一案”。

• 4 •

由于事件影响甚巨，不仅举国关注，全球的目光也聚焦于这座“孤岛”的去留，因而中国政府和其他与事机关在这起纠纷中的一举一动都关乎国家形象的荣损。如何恰当地发挥国家机关在这起事件中的作用，如何真实、准确、友善地向媒体和民众传达事件的进展和处理信息，成为此次国家公关攻坚战中的重中之重。

公 关

►►亡羊补牢，为时未晚

除了英国首相府唐宁街10号外，估计再无一个街道地址会像鹤兴路17号那样一时间如此频繁地见诸媒体。

据《人民日报》报道，鹤兴路片区地处重庆市九龙坡区商

业核心地段，80%的房屋建于上世纪四五十年代，多系危房。自 2004 年 8 月重庆南隆房地产开发有限公司与重庆智润置业有限公司确定联合对该片区实施改造至 2006 年 6 月，除了属于杨氏夫妇的位于鹤兴路 17 号的两层楼房外，其余 280 户居民均已协议搬迁。^①

在拆迁补偿方案上，杨武、吴苹夫妇向开发商提出了十分严格的“原位置、原楼层、原朝向、原面积”的“四原”同地房屋安置要求，而频频拒绝货币安置的方式，双方因此僵持不下。2005 年 2 月，开发商不得不向九龙坡区房管局提请拆迁行政裁决，房管局于两年后的 2007 年 1 月 11 日下达了裁决书，令杨氏夫妇自动搬离鹤兴路 17 号，但杨氏夫妇拒不执行。无奈之下，房管局只得在同年 2 月 1 日向九龙坡区人民法院提请《先予强制拆迁申请书》。区人民法院受理了此案，并在 46 天后的 3 月 19 日举行听证会，当庭裁定杨氏夫妇必须在 2007 年 3 月 22 日晚 24 时前自动搬迁。

• 5 •

在法庭做出裁定之前的三年里，这起拆迁纠纷基本上仅仅表现为杨氏夫妇、开发商和房管局间的纠缠不休，直至 2007 年 2 月 26 日孤岛照片上传入网，3 月 13 日著名写手连岳在自己的博客中贴出该图片，并称其为“史上最牛的钉子户”，事件才逐渐进入媒体和公众视野，迎来了它的危机和转机。

3 月 18 日，《济南时报》刊载了一篇题为《“最牛钉子户”？“最牛开发商”？》的时评，矛头直指鹤兴路片区的开发商。“从现有的状况看，那房子孤零零矗立在那里，显得那样的无奈与

^① 余继军，《重庆市长王鸿举：政府有能力妥善处理“钉子户”》，《人民日报》，2007 年 3 月 27 日。

无助。和开发商那些大型挖掘机耀武扬威相比，‘最牛钉子户’显得是那样的不堪一击。‘最牛开发商’的‘牛气’的确是冲天的。”这篇时评直言不讳地斥责道：“把房子变成孤岛，给你断水、断电、断路，这只有‘最牛开发商’才能做得出来，其行为暴露出‘最牛开发商’那种傲慢与蛮横：你不愿意签协议搬迁，我就有办法让你难看！”^①这种“一边倒”抨击开发商、维护杨氏拆迁户的声音，在事件初期一直占据了舆论的主流。

在区人民法院限期搬迁的裁定作出后，中外媒体纷纷报道了听证会的具体情况，并揣测法院是否会强拆及拆迁户的态度。《重庆晚报》一篇题为《重庆“最牛拆迁房”将消失 已被限期拆除》的报道在文首便开门见山地写道：“网上炒得沸沸扬扬的‘最牛的拆迁房’将很快消失——昨日九龙坡区法院举行听证会后，裁定支持房管局关于搬迁的裁决，并发出限期履行通知，要求被拆迁人在本月22日前拆除该房屋。如不履行，法院将强制执行。”文中直陈对于法院的裁定“吴苹表示不服”。^②英国广播公司在其3月23日的报道中叙述了女户主吴苹对3月19日法院裁定的态度，“不管政府有任何要推倒她房子的企图，她都将坚持斗争到底”，并援引了《法制日报》中吴苹表明立场的语句：“我并不是一个不服管理的刺儿头。我只是想保护自己作为公民的个人权利。我会坚持到底的。”《物权法》刚刚通过的中国政治背景也在其报道中有所提及：“全国人大上周通过了一部具有历史意义的法律，保护个人的

① 徐经胜，《“最牛钉子户”？“最牛开发商”！》，《济南时报》，2007年3月18日。

② 《重庆“最牛拆迁房”将消失 已被限期拆除》，《重庆晚报》，2007年3月20日。

财产权。”^①

与此同时，女户主吴苹频频接受媒体采访甚至专访，以表明立场。在法庭裁定搬迁的次日，即 2007 年 3 月 20 日，吴苹接受了中国网记者的电话专访，驳斥了关于“刁民”的指责，“他们说我是刁民，我就说他们是刁官。只有日本鬼子在中国才说刁民和良民”，还澄清了“索价四百万而开发商给价二百万”的传言，“现金我们没有选择，我们就没有谈了……我们选择的是还房”，并表示欢迎更多媒体的采访。^② 她还在其他媒体的采访中驳斥了此前甚嚣尘上的关于她“索价两千万”的传言：“吴苹告诉记者，自己从来没有向开发商提出过货币安置，更没有‘索要 2000 万’这回事。”^③

对于媒体和公众纷纷猜测的“杨家楼”是否会在区人民法院裁定的搬迁期限 3 月 22 日后被强拆，22 日当天九龙坡区人民法院向媒体表示：“23 日将不会强制执行拆除重庆‘钉子户’吴某的房屋”，并解释理由：“法院使用强制执行的手段时有相应的法律程序……九龙坡区法院目前尚未对此案进行进一步的研究。”^④ 这缓和了由此前 19 日的裁定和中外媒体齐聚工地造成的紧张气氛。事实上，在此次法庭裁定前的 3 月 10 日，九龙坡区地方机关就已成立了处置鹤兴路片区拆迁的工作组，由该区宣传部长张琪挂帅，尔后由于事态愈演愈烈，“帅印”交

• 7 •

① “Woman defies Chinese developers”, BBC News, Mar. 23, 2007.

② 《“史上最牛钉子户”：我不是刁民 我只要房屋》，新华网 http://news.xinhuanet.com/house/2007-03/21/content_5875796.htm/，2007 年 3 月 21 日。

③ 黄骅，《“最牛钉子户”调查：谁把小楼挖成“孤岛”》，新华网 http://news.xinhuanet.com/focus/2007-03/22/content_5877033.htm/，2007 年 3 月 22 日。

④ 秦力文，《重庆市九龙坡区法院有关负责人明确表示 23 日将不会强制拆除重庆“钉子户”的房屋》，《法制日报》，2007 年 3 月 23 日。